



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Brogan, C. 2010. *Social Media 101: Tactics and Tips to Develop Your Business Online*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Bungin, B. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Buttle, F. 2007. *Customer Relationship Management*. Jakarta: Bayumedia
- Creswell, J.W. 2014. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, J.W. 2015. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Clow, E.K., & Baack, D. 2004. *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communication*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Ghony, M.D., & Almanshur, F. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Greenberg, P. 2004. *CRM at the Speed of Light*. United States: The McGraw-Hill Companies.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, R. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung.
- Kincaid, J.W. 2003. *Customer Relationship Management: Getting it Right!*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kotler, P., & Keller, K.L. 2015. *Marketing Management*. Harlow: Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Prenada Media Group.
- Manzilati, A. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Jakarta: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Moelong, L.J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Peppers, D., & Rogers, M. 2016. *Managing Customer Relationship: A Strategic Framework, Third Edition*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Raco, J. R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Grasindo
- Smith, P. R., & Zook, Z. 2011. *Marketing Communications: Integrating Offline and Online with Social Media*. Great Britain: Ashford Colour Press.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2007. *Statistik untuk Pemimpin Berwawasan Global, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suryani, T. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi: 3. Yogyakarta: ANDI.
- Tunggal, A.W. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvarindo.
- Varet, J.R. 2002. *Relationship Marketing: Dialogue & Networks in the E-commerce Era*. London: John Wiley & Sons, Ltd.
- Yin, R.K. 2013. *Case Study Research: Design and Methods 5th Edition*. California: Sage Publications.

Jurnal

- Long, C.S. 2013. *Impact of CRM Factors on Customer Satisfaction and Loyalty*. Asian Social Science.
- Setiadi, J. 2019. *Analisis Strategi Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Customer Loyalty Nasabah Prioritas BNI Emerald (Studi Kasus Kegiatan CRM BNI Emerald F1 Experience)* Analisis Strategi Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Customer Loyalty Nasabah Prioritas BNI Emerald (Studi Kasus Kegiatan CRM BNI Emerald F1 Experience). Universitas Multimedia Nusantara.
- Wijaya, I. 2018. *Strategi Customer Relationship Management Tupperware Indonesia dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Program Member Card Tupperware (Studi Kasus pada Business Leader Husnul Aurora)*. Universitas Multimedia Nusantara.

Online

- Website Manulife Indonesia. www.manulife.co.id. Diakses pada 4 Mei 2020.
- Instagram Manulife Indonesia https://www.instagram.com/Manulife_id/. Diakses pada 3 Juni 2020
- Facebook Manulife Indonesia <https://www.facebook.com/ManulifeIndonesia/>. Diakses pada 3 Juni 2020
- Twitter Manulife Indonesia https://twitter.com/manulife_id. Diakses pada 3 Juni 2020
- YouTube Manulife Indonesia <https://www.youtube.com/user/mlividindonesia>. Diakses pada 3 Juni 2020
- Website Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Daftar-Perusahaan-Asuransi-Umum,-Jiwa,-Reasuransi,-Asuransi-Wajib-Dan-Asuransi-Sosial.aspx>. Diakses pada 27 Juni 2020
- AAJI Daily News – Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia. <https://www.aaji.or.id/Berita/aaji-daily-news---24-januari-2020>. Diakses pada 27 Juni 2020.